



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 256 -2018-GM/MDC

Comas, 10 de octubre de 2018

VISTO: El Informe N°- 071-SGGP-GPPR/MC, de fecha 27 de setiembre de 2018, de la Subgerencia de Gestión de Procesos, el Informe N° 152-2018-GPPR/MC, de fecha 28 de setiembre de 2018, de la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 194° de la Constitución, señala que los Órganos de Gobierno Local son las Municipalidades Provinciales y Distritales, las cuales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; lo cual es concordante con lo dispuesto en el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 y que dicha autonomía radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativo y de administración con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: "4. Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas;

Que, entre los componentes contemplados en la referida norma, se señala que la implementación de la Gestión por Procesos en una Entidad Pública permite direccionar a convertirse en una gestión al servicio del ciudadano, por lo que necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por contenidos en las "cadenas de valor" de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano;

Que, en ese marco de modernización, la Municipalidad Distrital de Comas ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de la Norma Internacional ISO 9001:2015, el cual consiste en promover la adopción de un enfoque por procesos, al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del ciudadano mediante el cumplimiento de requisitos de su norma;

Que, en uso de las competencias establecidas en el artículo 79° del Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Comas, la Subgerencia de Gestión de Procesos, cumplió con la modificación del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, emitiendo el Informe N° 071-2018-SGGP-GPPR/MC, de fecha 27 de setiembre de 2018;

Que, a efectos de aportar valor al referido sistema, la Subgerencia de Gestión de Procesos, emitió opinión favorable, de manera consensuada, respecto a la modificación de la Versión 02 del documento "**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS;**





MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA MUNICIPAL N.º 256 -2018-GM/MDC

Que, mediante Informe N° 152-2018-GPPR/MC, de fecha 28 de setiembre de 2018, la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, en atención a la propuesta de modificación del Manual en mención e Informe N° 071-2018-SGGP-GPPR/MC, solicita a la Gerencia Municipal, que el presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad sea aprobada mediante Resolución de Gerencia Municipal;

Que, de conformidad con las facultades conferidas por el artículo 39° de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972 y en uso de las atribuciones conferidas al Gerente Municipal de conformidad con el artículo 37° del Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF de la Municipalidad Distrital de Comas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la modificación de la Versión del documento inicial del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Comas, a la Versión 3.

ARTÍCULO SEGUNDO: ENCARGAR a la Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización y Subgerencia de Gestión de Procesos el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Manual.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER a la Gerencia de Informática, Estadística y Gobierno Electrónico proceda a la publicación de la presente Resolución en la Página Web Institucional: www.municomas.gob.pe

ARTÍCULO CUARTO: DEJAR sin efecto cualquier disposición que se oponga a la presente Directiva.



REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS
GERENCIA MUNICIPAL
Sr. JOSE MANUEL GUILLERMO CALVO ANDRADE
GERENTE

C.C. Alcaldía
Secretaría General
Gerencia de Asesoría Jurídica
Gerencia de Administración y Finanzas
Gerencia de Planificación y Presupuesto
Subgerencia de Logística
Subgerencia de Gestión de Procesos



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COMAS

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

Código: D-SGC-06

versión: 03

Página: 1 de 31

Fecha: 26.09.2018

2018

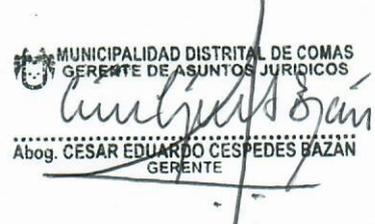
MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
COMAS

[MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS]

El presente documento tiene por finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Comas, incluyendo su Política de Gestión de Calidad de acuerdo a las Normas Internacionales ISO 9001:2015 y la referencia a sus Procedimientos documentados.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	22.09.2017	Documento Inicial
02	14.08.2018	Se actualizo el organigrama en el anexo N°01.
03	26.09.2018	Se incluyó la consideración de las cuestiones internas y externas, así como requisitos de las partes interesadas para determinar el alcance del SGC.
REVISADO Y VISADO		
FORMULADO SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE PROCESOS	GERENCIA DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	REVISADO Y VISADO GERENCIA DE ASUNTOS JURÍDICOS
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS Gerencia de Planificación Presupuesto y Racionalización Sub Gerencia de Gestión de Procesos ABEL HUALPA SALINDO SUB GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA DE PLANIFICACIÓN PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN VERIDIANA GRACIELA BARRÓN TINOCO GERENTE	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENTE DE ASUNTOS JURÍDICOS Abog. CESAR EDUARDO CESPEDES BAZAN GERENTE
APROBADO GERENCIA MUNICIPAL		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS GERENCIA MUNICIPAL Sr. JOSE MANUEL GUILLERMO CALVO ANDRADE GERENTE		

1.- PRESENTACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS

HISTORIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS

Comas nace por que el distrito de Carabayllo no podía atender las necesidades de la población migrante, siendo su fecha de creación el 11 de diciembre de 1961.

El primer alcalde promueve la invasión a la hacienda Pampa de Collique junto a otros invasores que perdieron sus viviendas en el terremoto del 1967. Los barrios que existían antes de la fundación son: La Merced, Santa Rosa, Clorinda Malaga, La Libertad, Huchumayo, Sr. de los Milagros y el Carmen.

La primera invasión aumento de 7 a 11 barrios, luego de un periodo de dos años nació las cooperativas de vivienda el Carmen de Collique, Collique I Zona, Pablo VII, San Pedro de Cajas, San Ilarion, Año Nuevo progreso entre otros.

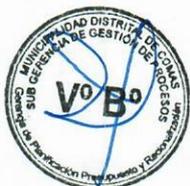
Los invasores eran pobladores carentes de recursos económicos, se organizaron en grupos que luego denominaron barriadas. (Barrios marginales, asentamientos humanos y pueblos jóvenes). La imagen que proyectaban era de un conjunto de viviendas simples agrupadas desordenadamente y carente de servicios públicos.

El primer gobierno de Belaunde dio el primer reconocimiento a las organizaciones vecinales mediante Ley N° 13517 donde los comeños tuvieron aportes importantes; se crea la Junta Nacional de Vivienda para la organización de las habilitaciones urbanas, remodelación, lotización, trazado de calles y equipamiento urbano. Desde 1963, ya no se llamarían barriadas, sino Urbanizaciones Populares y pueblos jóvenes. Al amparo de Ley se formó la Corporación de Vivienda, pródiga en asistencialismo.

En la década del 70 los gobiernos militares buscaban corporativizar el movimiento de pobladores que se observa un nivel organizativo contra el corporativismo de SINAMOS; en este marco la lucha por legitimar la posesión al acceso a los servicios básicos que demoraron entre 20 y 30 años. En la mitad de la década florecieron las asociaciones pro vivienda Santa Luzmila y cooperativas como el Parral, Urb. San Felipe, Los Viñedos etc. En estos años se construye la Av. Tupac Amaru, se tiene servicio de alumbrado público, dotación de agua y desagüe y servicio de teléfono público.

En la década los 80 la crisis económica se acentúa dando inicio a organizaciones de subsistencia (Vaso de Leche, Comedores populares, club de madres etc.). El movimiento barrial ligado a los pueblos jóvenes y asentamientos humanos se ve debilitado, ya que pierde su objetividad.

Se amplían los servicios básicos, en el Gobierno de Alan Gracia se debilita la organización barrial porque los proyectos y la ejecución son realizados por las empresas.





Considerando, la excelente aceptación de nuestro producto de las licencias de funcionamiento y certificado de inspecciones, basados en una óptima calidad, se cuenta con la certificación ISO 9001 asegurando la calidad del trámite de obtención de licencias para el ciudadano.

1.1 Organigrama involucrado en la obtención de licencias de funcionamiento para la Municipalidad Distrital de Comas en relación al Sistema de Gestión de Calidad

La Municipalidad Distrital de Comas, está organizada para la realización de sus actividades de entrega de licencias, de acuerdo con lo establecido en el Organigrama que se muestra en el Anexo 1.

La estructura de la Organización, se compone de la siguiente manera:

ALTA DIRECCIÓN

Alcalde

Gerente Municipal

Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización.

El Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización, representa a la Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Comas, quienes, con el apoyo de los Subgerentes y Gerentes de los Procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, tienen la responsabilidad de la marcha de la organización. Para los temas del Sistema de Gestión de Calidad, ha delegado la responsabilidad de su seguimiento al Subgerente de Procesos, por lo tanto, realiza el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y de mejorar su eficacia de manera permanente.

Los Subgerentes y Gerentes de los Procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, asumen las responsabilidades en la toma de decisiones, de la manera que se establece en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

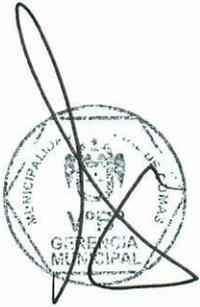
OBJETIVO DEL MANUAL DE GESTION

2.1 Objetivo

El Objetivo del presente Manual de Gestión de Calidad, es describir el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 de la Municipalidad Distrital de Comas, incluyendo su Política de Gestión de Calidad, de acuerdo a la Norma Internacionales ISO 9001:2015 y la referencia a sus Procedimientos documentados;

Describir los Procesos y sus interacciones, tanto de:

- Dirección
- Operativos y,



- Apoyo

De acuerdo con la naturaleza de las actividades que realiza la Municipalidad Distrital de Comas, se han considerado exclusiones en el desarrollo de su sistema de gestión de Calidad ISO 9001.

2.2 Exclusiones

Debido a la naturaleza del servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de Comas, el cual es la entrega de las licencias de funcionamiento, se han considerado las siguientes exclusiones:

- ❖ 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios: debido a que estas actividades son ajenas para la obtención de las licencias de funcionamiento, ya que el certificado de licencia es de acuerdo a Ley.
- ❖ 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: debido a que la Municipalidad Distrital de Comas no cuenta con equipos de medición que necesiten calibración u otra forma de verificar la confiabilidad de resultados para el servicio de entrega de licencia de funcionamiento, se exceptúa este requisito.

3.- DEFINICIONES, ABREVIATURAS Y NORMAS DE REFERENCIA

3.1 Definiciones

Para el desarrollo del presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad, se han considerado las definiciones contenidas en la Norma ISO 9000:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario", la Norma ISO 9001:2015 "Sistema de gestión de la Calidad".

3.2 Contexto de una organización

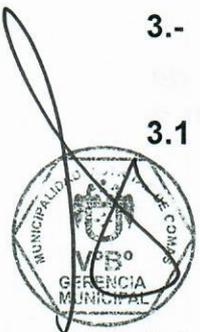
Comprender que el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión, políticas y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los propósitos de la organización

Partes interesadas

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son



aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

La comunicación interna planificada y eficaz (dentro de la Municipalidad Distrital de Comas) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de: el contexto de la organización; las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes; las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.

3.4 Alta Dirección

Grupo de funcionarios que dirigen y controlan una organización al más alto nivel, conformado mediante Resolución de Alcaldía.

NOTA 1

La Alta Dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

NOTA. 2

Si el alcance del sistema de gestión de calidad comprende sólo una parte de una organización entonces la Alta Dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

3.5 Abreviaturas

SGC Sistema de Gestión de Calidad

ALT Alta Dirección

3.6 Normas y documentos de referencia

– ISO 9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario.

– ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

Comprensión de la organización y su contexto

La Municipalidad Distrital de Comas ha determinado la comprensión de su organización y su contexto a través de sus debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades en relación a los procesos que intervienen en el Sistema de





Gestión de Calidad *a través de la Matriz "Análisis FODA" (D-SGC-08), donde con esta información se determinará el alcance del SGC.*

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Municipalidad Distrital de Comas ha determinado la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en relación a los procesos que intervienen en el Sistema de Gestión de Calidad, *a través de la Matriz de identificación de necesidades y expectativas de las Partes Interesadas (D-SGC-09), donde con esta información se determinará el alcance del SGC.*

4.3 Alcance del SGI

Teniendo en consideración las actividades que realiza La Municipalidad Distrital de Comas, *así como también la identificación de las cuestiones internas y externas (Análisis FODA (D-SGC-08) e identificación de los requisitos por las partes interesadas (D-SGC-09) se ha definido el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad:*

"Proceso de Emisión de licencia de funcionamiento de establecimientos con un área de más 100 m2 hasta 500 m2 con ITSE básica ex ante y/o en forma conjunta con la autorización de anuncio publicitario simple (adosado o fachada) y/o toldo para el Distrito de Comas."

4.4 SGC y sus procesos

La Municipalidad Distrital de Comas ha establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión de Calidad de acuerdo a sus procesos, los cuales son:

DIRECCION

- Políticas de Calidad y Modernización Institucional

OPERATIVOS

- Gestión de Desarrollo Económico

APOYO

- Gestión de Tecnológica de la Información.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Gestión de Logística y Servicios Generales.
- Gestión de Atención al Ciudadano.



Los mismos que se realizan en el local de Centro Cívico y Palacio Municipal de la Municipalidad Distrital de Comas.

En el anexo 02 se muestra la interacción de estos procesos, y la caracterización de estos procesos se encuentran en las fichas de Proceso correspondiente.

5.- LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Comas reconoce que la Calidad, son su primera prioridad por lo que está comprometida con la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO9001:2015.

Este compromiso es demostrado mediante el establecimiento de la Política de Gestión de Calidad, la misma que es aprobada por el Alcalde y, los Objetivos de Gestión de Calidad, los mismos que se encuentran difundidos a todo el personal involucrado en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

La Municipalidad Distrital de Comas, de igual manera, asegura la disponibilidad de recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema, mediante la pronta atención, frente a los requerimientos planteados por los procesos involucrados y, realiza las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, de manera periódica para verificar su cumplimiento, suficiencia y adecuación a lo establecido en las Normas ISO 9001:2015, con la finalidad de tomar las acciones necesarias para lograr la satisfacción de los solicitantes de licencias de funcionamiento (ciudadano), asimismo la importancia de satisfacer los requisitos del ciudadano así como los requisitos legales y reglamentarios asociados al producto ofrecido (licencias de funcionamiento) a través de charlas, reuniones de trabajo, comunicaciones escritas, notas informativas, entre otros.

Enfoque al Cliente (Ciudadano)

La Municipalidad de Comas ha definido como clientes a las personas naturales o jurídicas que solicitan las licencias de funcionamiento para formalizar sus establecimientos en el Distrito de Comas. Los requisitos del cliente, que la Municipalidad de Comas compromete a cumplir, son los relacionados al producto ofrecido, los que son determinados en cada caso con el cliente y están establecidos en las especificaciones que son de conocimiento de los clientes. A través de reuniones, la Municipalidad de Comas toma conocimiento de los requisitos que de una manera general esperan los clientes del producto que adquieren, con la finalidad de tomar las acciones necesarias y lograr su satisfacción.



5.2 Política del SGC

La política del sistema de gestión de Calidad se describe a continuación:

La Municipalidad de Comas, busca facilitar la actividad empresarial así como promover la formalización de establecimientos comerciales, industriales y/o servicios en el Distrito de Comas, con altos estándares de calidad, brindando un buen servicio al ciudadano, a través del proceso de emisión de licencia de funcionamiento de establecimientos con un área de más de 100 m² hasta 500 m² con ITSE básica ex ante en forma conjunta con la autorización de anuncio publicitario simple (adosado o fachada) y/o toldo en el Distrito de Comas.

Por ello, La Municipalidad de Comas. Se compromete a:

- ❖ *Cumplir con los requisitos aplicables, que incluye los requisitos del Cliente, los requisitos legales aplicables y otros requisitos del Sistema de Gestión de Calidad*
- ❖ *Mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, principalmente en:*
 - ✓ *Promover la capacitación continua de su personal con la finalidad de mantener las competencias necesarias que les permita la realización de un trabajo eficaz.*
 - ✓ *Minimizar tiempos de atención y procesamiento de licencias y autorizaciones*

Así mismo la Política del Sistema de Gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital es comunicada a través de capacitaciones, publicaciones, medios de comunicación y también en la página web dirigido a la Partes Interesadas.

5.3

Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización

Responsabilidad y autoridad

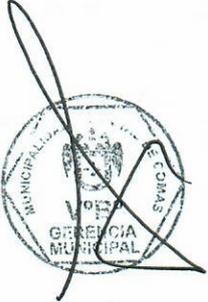
Las responsabilidades y autoridad del personal que realiza actividades que inciden en el cumplimiento de los requisitos del producto de la Municipalidad Distrital de Comas, son comunicadas dentro de la organización, así mismo están indicadas en los procedimientos y en el presente Manual. Adicionalmente la Municipalidad Distrital de Comas cuenta con una Matriz de Perfiles y Funciones del personal involucrado en el alcance del SGC ISO 9001:2015 (D-RRH-01), así como también del ROF en el que se describen las responsabilidades y autoridades de los Subgerentes y Gerentes de los Procesos involucrados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Las responsabilidades y autoridad respecto al sistema de gestión de calidad, se describen a continuación:

Alta Dirección:

- Aprueba los objetivos de Gestión de Calidad.
- Aprueba la Política del Gestión de Calidad.
- Aprueba los procedimientos del SGC
- Aprueba los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de calidad.
- Aprueba el Programa de Capacitación.
- Realiza la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Aprueba el Programa de Auditorías
- Revisa los documentos del sistema de gestión de Calidad antes de su aprobación en conjunto con el Subgerente de Procesos.
- Apoya en la ejecución de acciones que se estimen necesarias para la difusión, conocimiento y entendimiento de la Política de Gestión de Calidad, Objetivos de Gestión de Calidad y de los demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001.
- Evalúa y aprueba las propuestas de modificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Gerentes y/o Subgerentes de los Procesos de la Municipalidad Distrital de Comas dentro del alcance ISO 9001.

- 
- 
- 
- 
- Investigan las causas de las no conformidades originadas en su área y proponen las acciones correctivas o preventivas que sean necesarias.
 - Mantienen los registros de su área en forma ordenada, de acuerdo a lo establecido en la lista maestra de registros.
 - Verifican que las acciones inmediatas tomadas para el control de los productos no conformes detectados en su área sean eficaces.
 - Determinan la competencia de los puestos claves de su área y evalúan las necesidades de capacitación del personal que los ocupa, tanto en lo relacionado al mantenimiento de la calidad de los productos.
 - Realizan reuniones con el personal a su cargo para asegurar que conocen la importancia de sus actividades y su contribución en el logro de los objetivos de gestión.
 - Las funciones específicas de cada Subgerente y/o Gerente de proceso están identificadas en el perfil de puestos y funciones y en el ROF de la Municipalidad Distrital de Comas.

Subgerente de Procesos.

- Es responsable de la ejecución para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Municipalidad Distrital de Comas.



- Apoyara a la Alta Dirección en el seguimiento, elaboración y actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Es responsable de realizar el analisis, consolidación y reporte de los resultados de la encuesta de satisfacción del ciudadano a la Alta Dirección.
- Es responsable de hacer seguimiento al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y objetivos de los Procesos.
- Es responsable de ejecutar y hacer seguimiento a otras funciones que le encomienden la Alta Dirección respecto al desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

6.- PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Municipalidad Distrital de Comas toma las acciones correspondientes en base a sus cuestiones internas y externas según 4.1 y 4.2 del presente Manual. Por ello se ha elaborado la matriz de Riesgos y Oportunidades (P-SGC-02-F01), el cual esta matriz de acuerdo al procedimiento se revisa anualmente como minimo.

6.2 Objetivos del SGC y planificacion para lograrlos

La Municipalidad Distrital de Comas ha establecido sus Objetivos del SGC en base a la calidad,

Se han estbalecidos los Objetivos del SGC y la planificacion para lograrlos a traves de los siguientes documentos: D-SGC-04, el cual consta de 03 objetivos.

6.3 Planificacion de los cambios

La Municipalidad Distrital de Comas ha establecido el procedimiento "Gestion del Cambio" P-SGC-07, es aplicado para aquellos cambios que podrian originar cambios significativos en el SGC.

7.- APOYO

7.1 Recursos

El alcalde de la Municipalidad Distrital de Comas, con el apoyo de la Alta Dirección y de las diferentes gerencias y subgerencias de la Institución, determina y proporciona los recursos necesarios para la realización de las actividades que desarrolla, así como para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, de forma tal que permita



mejorar de manera continua su eficacia, con el propósito de aumentar la satisfacción del ciudadano.

Los recursos requeridos están referidos tanto a los Recursos Humanos, como a la Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Comas y al Ambiente de Trabajo necesario.

Gestión de Recursos Humanos:

De acuerdo con los servicios que brinda, la Municipalidad Distrital de Comas, presta atención a la competencia de las personas que ocupan los diferentes cargos dentro de la Organización que se encuentran dentro del alcance del SGC y puedan afectar al cumplimiento de los requisitos establecidos para el producto que entrega.

De esta manera, pone énfasis en la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal, lo que apoya en la eficaz realización de las tareas asignadas al cargo que ocupan, asegurando su competencia.

Infraestructura:

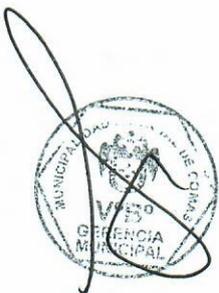
La Municipalidad Distrital de Comas, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de su producto (licencia de funcionamiento), los que se encuentran descritos en el presente Manual de Gestión de Calidad.

La infraestructura de la Municipalidad de Comas, considera los espacios de trabajo, los almacenes y edificaciones en donde realiza sus actividades; por el cual la Subgerencia de Servicios Generales realiza la inspección previa utilizando el registro "Checklist de infraestructura" (P-LOG-01-F04) que ayudara a estar alertas respecto al estado de infraestructura.

La Municipalidad Distrital de Comas, realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos utilizados que Incluye el mantenimiento de los equipos de cómputo.

Ambiente de Trabajo:

La Municipalidad Distrital de Comas, proporciona el ambiente de Trabajo necesario para influir positivamente en la motivación y desempeño de las actividades de su personal, con la finalidad de asegurar de una manera permanente la conformidad con los requisitos del producto; lo que incluye factores físicos y ambientales e, incluye, dentro de este ambiente de trabajo una cultura organizacional de respeto a los valores y a su identidad, inculcando la mística del trabajo eficaz y el trato amigable al ambiente, así como la prevención de la seguridad y salud en sus actividades.



Identificación y Trazabilidad:

Este requisito se excluye de la Municipalidad Distrital de Comas, en vista de que para el servicio de entrega de licencias de funcionamiento, no se utilizan equipos de medición que necesiten calibración u otra forma de verificar la confiabilidad de resultados.

Personas:

La determinación del personal necesario para el mantenimiento del Sistema de Gestión de calidad, se encuentra en la Matriz de perfil y funciones de puesto (D-RRH-01), el cual se establece los puestos necesarios, funciones y perfil para la implementación y mantenimiento eficaz del SGC.

Conocimiento de la Organización:

Los conocimientos de la organización se adquieren mediante capacitaciones y o charlas dadas al personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad, así mismo para mantener estos conocimientos de la institución se realizan reuniones de retroalimentación con el personal.

7.2 Competencia

Las diferentes Gerencias y Subgerencia de los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad de la Municipalidad Distrital de Comas, determinan las competencias necesarias del personal que desempeña tareas en los puestos claves de la Organización, las mismas que se consideran en los correspondientes Perfiles de los Puestos.

Mediante la Matriz de perfil y funciones de puesto (D-RRH-01) se determina la Competencia, Toma de Conciencia y Formación del Personal, se define la manera de determinar las competencias de los diferentes puestos, así como la forma de su evaluación y determinación de las necesidades de capacitación que aseguren dicha competencia. De esta manera mejora el desarrollo de sus actividades, asegurando una mayor satisfacción del ciudadano.

En las correspondientes evaluaciones de desempeño que realizan los Gerentes y Subgerentes de los diferentes procesos de la Municipalidad Distrital de Comas, a su personal, se verifica la eficacia de la capacitación recibida en el período evaluado y la manera como esta capacitación ha contribuido a la mejora de su competencia, y por consiguiente al logro de los objetivos propuestos, tanto relacionados a la calidad de sus productos o servicios.

De igual manera, realiza una Inducción del personal nuevo, o que por diversas razones ha sido cambiado de puesto, como lo establece el Procedimiento Selección y Contratación del Personal de la Municipalidad Distrital de Comas P-RRH-01, haciendo énfasis en lo correspondiente a sus obligaciones en el puesto de trabajo, así como en el conocimiento del Sistema de gestión de



calidad, su Política de Gestión de calidad y los Objetivos que se desean alcanzar en materia de Calidad, así como de los Riesgos que durante la evaluación correspondiente han sido considerados como No Aceptables.

El Subgerente de Recursos Humanos mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal.

7.3 Toma de conciencia

La Municipalidad Distrital de Comas, realiza charlas periódicas por procesos con la finalidad de asegurarse que todo el personal está consciente de la importancia de las actividades que desarrollan para el logro de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, y de la forma en que contribuyen en el alcance de los Objetivos de Gestión, para aumentar la satisfacción del ciudadano, previniendo la reducción de los riesgos.

7.4 Comunicación

La Municipalidad Distrital de Comas promueve y mantiene comunicación permanente con su personal por medio de charlas, reuniones informativas en cada área, memorandums, publicación de notas informativas, entre otros, con el fin de dar a conocer la Política de Gestión de Calidad, Objetivos de Gestión, requisitos del producto y comprometer directamente a las personas en el logro de los objetivos de calidad.

El cual se resumen en el siguiente cuadro de comunicaciones referido al Sistema de Gestión de Calidad:

Que Comunicar?	Cuando Comunicar?	A quien Comunica?	Como Comunicar?	Quien Comunica?
Política del SGC	Cambios en el documento referido a los compromisos del SGC.	A todas las partes interesadas, incluyendo al personal involucrado en el SGC.	Capacitaciones, publicaciones, medios de comunicación, entrega de documentos vigentes y pagina web de la Municipalidad Dstrital de Comas.	Alta Dirección
Objetivos del SGC	Cambios en los objetivos del SGC.	A todo el personal involucrado en el SGC	Capacitaciones, publicaciones, entrega de documentos vigentes y medios de comunicación.	Alta Dirección
Alcance	Cambios en el alcance del	A todo el personal involucrado en el SGC	Capacitaciones, publicaciones, entrega de documentos vigentes y medios de	Alta Dirección



**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015**

	SGC.		comunicación.	
Organigrama	Cambios en la estructura organizacion al de los puestos involucrados en el SGC.	A todo el personal involucrado en el SGC	Capacitaciones y entrega de documentos vigentes del SGC.	Subgerencia de Procesos / Subgerencia de Recursos Humanos
Mapa de Proceso	Cambios en el mapa de Proceso	A todo el personal involucrado en el SGC	Capacitaciones y entrega de documentos vigentes	Alta Dirección
Fichas de Procesos	Actualización en las fichas de proceso	A los responsables de proceso involucrados en el SGC.	Capacitaciones y entrega de documentos vigentes.	Subgerencia de Procesos
Procedimientos / Manual del SGC	Actualización de Procedimientos y/o Manual del SGC	A los responsables de proceso involucrados en el SGC que son afectados por el cambio del documento.	Entrega de documentos vigentes	Subgerencia de Procesos
Quejas y/o reclamos	Identificación de una queja o reclamo para su tratamiento y prevención.	Personal involucrado en el Proceso de Centro de Atención al Ciudadano. Asesores de servicio de licencia de funcionamiento y Defensa Civil.	Capacitaciones y entrega de documentos vigentes	Subgerencia de Procesos Coordinador del Centro de Atención al Ciudadano



Resultados de selección y desempeño de Proveedores	Después de realizar la selección o evaluación de desempeño de Proveedores	Proveedores	Correo electrónico	Personal del Proceso de Logística.
Resultados de la satisfacción del Ciudadano	Elaboración del informe de satisfacción del ciudadano	Alta Dirección Al personal del Centro de Atención al Ciudadano. Al personal del Proceso de Desarrollo Económico.	Reuniones y capacitaciones. Informe de revisión por la Dirección	Subgerencia de Procesos

7.5 Información documentada

Generalidades

La información documentada del sistema de gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Comas está organizada de la siguiente manera:

NIVEL I: Manuales

Manual de Gestión: Documento que enuncia la Política de Gestión de Calidad y describe el sistema de gestión de Calidad de la Municipalidad Distrital de Comas, así como el alcance del mismo, sus procesos e interacciones así como las exclusiones y la referencia a los procedimientos documentados.

- Matriz de perfil y funciones de puesto: Documento que describe las responsabilidades, autoridad y funciones del personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Comas, así como el Perfil de los puestos, para el desarrollo de sus actividades, para la calidad de sus productos.

NIVEL II: Procedimientos

- Procedimiento: Documento que describe la manera específica para llevar a cabo las actividades de un proceso. Están considerados los procedimientos documentados requeridos por las normas ISO 9001:2015 así como los



procedimientos que requiere la Municipalidad Distrital de Comas para el desarrollo y control de sus procesos.

NIVEL III: Instructivos

- Instructivos: Documento que describe la manera específica para llevar a cabo una actividad indicada en un procedimiento, generalmente realizada por una sola función.

NIVEL IV: Otros documentos

En este nivel se incluyen los registros físicos o electrónicos, documentos externos y otros documentos (no incluidos en los otros niveles como la Política y Objetivos de Gestión de Calidad) para el funcionamiento del sistema de gestión de Calidad.

Toda la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad es aprobada por el Gerente Municipal, a propuesta de la Alta Dirección, incluyéndose la Política y Objetivos de Gestión Integrada.

Manual de Gestión de Calidad

El Manual de Gestión de Calidad es un documento que incluye:

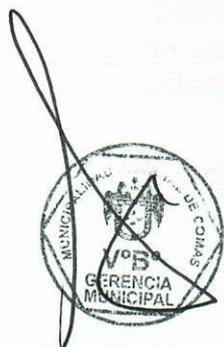
- La Política de Gestión de Calidad
- El alcance del sistema de gestión de Calidad ISO 9001
- Referencias a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de Calidad.
- Las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- Una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de Calidad.

El Manual de Gestión de Calidad está a disposición de todo el personal involucrado en el alcance del SGC para la Municipalidad Distrital de Comas; puede ser solicitado a la Alta Dirección o al Subgerente de Procesos para su consulta.

La versión actualizada del Manual de Gestión de Calidad se encuentra indicada en la Lista Maestra de documentos internos del sistema de gestión de calidad (P-SGC-01-F01).

Control de la información documentada

La información y su medio de soporte del sistema de gestión de calidad se controla mediante el procedimiento de elaboración y control de información documentada P-SGC-01. El control de los documentos considera la evaluación de la conveniencia de elaboración o modificación de los documentos y su medio de soporte y su codificación. La Municipalidad de Comas ha definido las



funciones, responsables para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos antes de su emisión.

El control de los documentos incluye la identificación de los cambios y el estado de revisión, la distribución de la revisión vigente de los documentos al personal que lo requieran, así como el retiro y conservación de los documentos obsoletos, asegurando de esta manera que la información necesaria se encuentre disponible en todo momento en los lugares de uso.

Los documentos de origen externo son identificados y distribuidos de la misma forma que los demás documentos del Sistema. Todo personal que reciba una copia controlada de los documentos es responsable de su conservación.

La Municipalidad Distrital de Comas ha establecido y mantiene los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos así como de la operación eficaz de su sistema de gestión integrado, manteniendo una Lista Maestra de todos los Registros establecidos en el Sistema.

Los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de conservación y disposición de los registros están definidos en el procedimiento de elaboración y control de información documentada P-SGC-01. Adicionalmente se cuenta con el control de los registros conservados en medio electrónico y su respaldo esta definido en el Procedimiento de Respaldo de la Información (P-SIS-01)

Todos los Registros se conservan legibles, fácilmente identificables y recuperables.



8. OPERACION

8.1 Planificación y control operacional



La Municipalidad de Comas, ha definido, planificado y desarrollado los Procesos necesarios para la realización de los productos y servicios que ofrece al cliente de acuerdo al Alcance establecido en su sistema de gestión de Calidad. Los Procesos operativos, de la forma en que han sido definidos en el acápite 4.1 del presente Manual de Gestión de Calidad, son coherentes con los correspondientes Procesos de Dirección y de Soporte. Los Procesos se encuentran descritos de manera general, en el Mapa de Procesos elaborado, e indicado en el anexo 2, en donde se indican las entradas y salidas de cada proceso, así como los recursos necesarios, su interacción y los documentos que se han generado. El seguimiento del Producto, es realizado a través del correspondiente Plan de Calidad D-SGC-05, el mismo que contempla los criterios de aceptación de los indicadores definidos, así como la responsabilidad de su ejecución.



La Municipalidad Distrital de Comas, de igual manera, realiza la verificación de sus actividades de forma tal de asegurar una calidad de sus servicios y productos, de acuerdo a los Procedimientos vigentes. La validación de sus



servicios/productos se realiza por medio de la competencia de las personas que ocupan los puestos claves, por el seguimiento adecuado de sus procesos y la calidad de los equipos empleados, sumado a una adecuada selección y evaluación de los proveedores.

Para asegurar un adecuado control de las actividades de cada uno de los Procesos Operativos ha desarrollado los Procedimientos que se indican a continuación:

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 comunicación con el cliente

Siendo la Municipalidad Distrital de Comas, mantiene una comunicación permanente con los ciudadanos, a través de su fuerza del proceso de Gestión de Atención al Ciudadano, Subgerencia de Procesos y de las comunicaciones de los propios gerentes y/o subgerentes de los diferentes procesos, los mismos que los mantienen informados de sus posibilidades de satisfacer sus requisitos sobre la base de la información técnica de los diferentes productos que ofrece, como de sus capacidades de mantener un stock de productos de fabricación y de comercialización, que permite atender sus necesidades en tiempos que puedan satisfacer sus expectativas.

Las gerencias y subgerencias de los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad, brindan la atención necesaria a los ciudadanos ante las consultas que puedan presentarse relacionados con los requisitos y trámite correspondiente a licencias de funcionamiento, incluyendo las quejas que se pudieran presentar, las mismas que son atendidas de acuerdo al libro de quejas y reclamaciones.

La Municipalidad de Comas, proporciona a los ciudadanos información relacionada con la institución y los requisitos para la obtención de licencias de funcionamiento y certificado de inspecciones en seguridad.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La Municipalidad Distrital de Comas determina los requisitos del producto que realiza a través de su experiencia y, a través de los contactos con los ciudadanos, tanto potenciales como permanentes, así como con los Manuales y Normas Técnicas que le son aplicables.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Las licencias de funcionamiento que ofrece la Municipalidad Distrital de Comas a los ciudadanos que tienen diferentes centros comerciales de diferentes sectores productivos del mercado, reciben una verificación previa de los requisitos solicitados por el ciudadano.

Cambios en los requisitos para los productos y servicios



La Municipalidad Distrital de Comas ha establecido el procedimiento Gestión del cambio P-SGC-07 para planificar y controlar estos tipos de cambios.

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios

De acuerdo a lo descrito en el presente documento, este requisito se excluye de la Municipalidad Distrital de Comas.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La Municipalidad Distrital de Comas, se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos especificados, cuando estos afectan al cumplimiento de los requisitos de los productos que ofrece al ciudadano y que se encuentren dentro del alcance de su sistema de gestión de calidad,

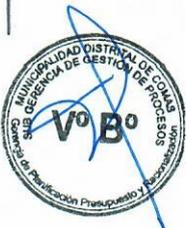
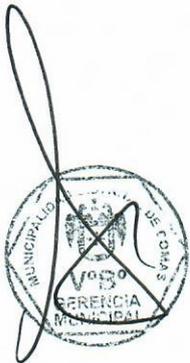
La Municipalidad Distrital de Comas pone especial atención al cumplimiento de los requisitos establecidos para cada producto o materia prima, los mismos que verifica mediante inspecciones de recepción y actas de conformidad.

La municipalidad Distrital de Comas, realiza estas actividades, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de compra de bienes y servicios P-LOG-01 Compras.

De igual manera y, con la finalidad de asegurarse que los productos y servicios recibidos son los requeridos por la Municipalidad Distrital de Comas, se cuenta con el Procedimiento de compra de bienes y servicios P-LOG-02, que contienen la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores, en donde quedan establecidos los criterios para su selección, evaluación y reevaluación, manteniéndose los registros correspondientes.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Los requerimientos de los productos o insumos a ser adquiridos por la Municipalidad Distrital de Comas, considerados críticos, y que por lo tanto puedan afectar los requisitos de sus productos, o impactar de manera negativa a los usuarios, son contemplados por los solicitantes de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Compras P-LOG-01, de manera tal que exista una correcta descripción de los mismos con la finalidad de evitar errores en las solicitudes a los proveedores, las mismas que son visadas por el Encargado de Logística; para las compras de importaciones, se requiere del visado del Gerente General.



8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio:

El control de la producción o generación de las licencias se realiza mediante el registro de seguimiento de licencias, el cual se especifica en el Procedimiento de seguimiento, medición y preservación del producto (P-GDE-02).

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La organización para medir la identificación y trazabilidad del producto (licencia de funcionamiento y certificado de inspecciones) realiza el seguimiento respectivo y así mismo las actividades descritas desde la solicitud y obtención de la licencia, hasta su posterior entrega esta descrito en el Procedimiento de obtención de licencias de funcionamiento (P-GDE-01).

8.5.3. Propiedad del cliente o proveedor externo

La Municipalidad Distrital de Comas, identifica, verifica, protege y resguarda los bienes que son de propiedad del ciudadano y que son proporcionados por este para ser incluidos en el servicio que entrega, con la finalidad de evitar su pérdida o deterioro. En caso que esto suceda o que se consideren inadecuados para su uso, será comunicado al cliente dejando constancia de esta situación, esto se puede observar en el Procedimiento de seguimiento, medición y preservación del producto (P-GDE-02).

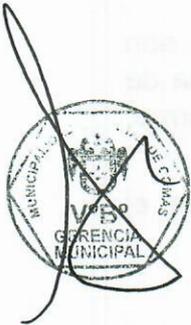
Para el caso de propiedad del proveedor, no se aplica debido a que no se resguarda propiedad del proveedor para el caso de las licencias de funcionamiento dentro del alcance.

8.5.4. Preservación del producto

Los productos que ofrece por el bien adquirido para la Municipalidad Distrital de Comas, son identificados adecuadamente, manipulados y almacenados, esto también se puede observar en el Procedimiento de seguimiento, medición y preservación del producto (P-GDE-02).

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega:

Para el cumplimiento de este requisito, se realiza la verificación posterior a la entrega de la licencia de funcionamiento respecto a las visitas que realizan los inspectores de defensa civil, esto es de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento de licencias de funcionamiento (P-GDE-01).



8.5.6. Control de Cambios

Respecto a los cambios dados, se cuenta con el Procedimiento de Gestión de Cambios (P-SGC-07), las cuales se establecen aquellas situaciones donde se validan y se realizan los cambios dados, respecto a los cambios para la obtención de licencias y certificado de inspecciones se consideran de acuerdo a disposiciones legales vigentes.

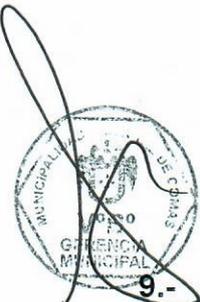
8.6. Liberación de los productos y servicios

La autorización de la liberación de las licencias de funcionamiento lo ejecuta el Subgerente de Promoción empresarial y respecto a los certificado de inspecciones lo realiza el Subgerente de gestión de riesgo de desastre y defensa civil, los cuales se realizan con la firma y sello por parte de los Subgerentes, esto es de acuerdo a lo descrito en el "Procedimiento de Obtención de licencias de funcionamiento" (P-GDE-01).

8.7 Control de Producto no conforme

Los productos proporcionados por La Municipalidad Distrital de Comas, son debidamente controlados a través de los procesos definidos en su Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de evitar que un producto no conforme, llegue a sus clientes.

El tratamiento a los productos no conformes se encuentra definido en el Procedimiento de salida no conforme P-SGC-04.



9.- EVALUACION DE DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación



Generalidades

La Municipalidad Distrital de Comas, planifica e implementa los Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora con la finalidad de poder demostrar la conformidad de los servicios que brinda, asegurándose de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, buscando de manera permanente la mejora de su eficacia.



Las actividades indicadas, se pueden evidenciar a través del Plan de Calidad (D-SGC-06) y de los mismos que contemplan los correspondientes criterios de aceptación permitiendo, mediante su análisis, verificar tendencias para la toma de decisiones y acciones para la mejora continua y, el logro de la satisfacción del ciudadano al permitírsele disponer de los medios requeridos.



Así mismo para el seguimiento y medición del producto ofrecido se realiza con el Sistema Gesdoc Web, el cual es el recurso utilizado para el seguimiento

respectivo y generación de las licencias de funcionamiento así como también los servidores.

Satisfacción del cliente

La Municipalidad Distrital de Comas, realiza el seguimiento del ciudadano con la finalidad de poder determinar el grado de satisfacción de los mismos, con relación a solicitud de las licencias de funcionamiento, el cual el producto que ofrece, lo que evidencia con la aplicación de la encuesta "Satisfacción del Ciudadano", esto se realiza en función al "Procedimiento de retroalimentación del cliente" (P-SGC-05).

Análisis y evaluación

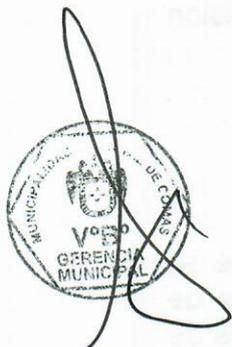
La Municipalidad Distrital de Comas, ha determinado los datos apropiados que deben ser medidos para poder demostrar la idoneidad y la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, con la finalidad de poder evaluar las acciones necesarias para lograr la mejora continua del Sistema, en lo referente al cumplimiento de los requisitos de los productos para el logro de la satisfacción del cliente.

Los datos, así como los mecanismos de recopilación y análisis se encuentran descritos en los correspondientes Planes de Calidad, con los datos así obtenidos, se dispone de la información necesaria para poder determinar el grado de satisfacción del ciudadano, a través de encuestas y de conocer si los servicios que le son proporcionados, cumplen con los requisitos establecidos. También nos permite conocer las tendencias de los procesos pudiendo establecerse las oportunidades de mejora para la toma de acciones, tanto correctivas como preventivas. Igualmente se puede conocer el desempeño de los proveedores que nos permite decidir sobre la conveniencia de su permanencia como tales.

Auditoria Interna

Mediante el Procedimiento de auditorías internas P-SGC-06, ha dispuesto y definido los mecanismos necesarios para la realización de las auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de calidad, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos establecidos en las correspondientes Normas y con los requisitos del sistema; si se han implementado y se mantienen de manera eficaz.

Las auditorías que se programan, contemplan todos los Procesos y áreas por lo menos una vez al año, debiendo verificarse en el periodo indicado todas las cláusulas de las Normas que le son aplicables a su Sistema, dejándose evidencia de estas actividades.



Las auditorías, se realizan con auditores calificados y seleccionados como tales del personal de la Organización, los mismos que han recibido la capacitación necesaria para desempeñarse como tales, asegurando la objetividad e imparcialidad necesarias en este proceso.

El Procedimiento P-SGI-05, "Auditorías Internas", define los criterios de auditoría, requisitos de auditores, así como el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología.

9.3 Revisión por la Dirección

Generalidades

La Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Comas revisa el sistema de gestión de calidad anualmente como mínimo, con el apoyo de la participación de los responsables de Procesos pudiéndose convocar a otros trabajadores que considere necesarios.

Esta revisión se realiza para asegurar que el sistema de gestión siga siendo eficaz, adecuado y conveniente.

La revisión por la Dirección se hace de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección (P-SGI-08)

10.- MEJORA

10.1. Generalidades

La Municipalidad Distrital de Comas, mejora continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad, mediante el uso de la Política del Sistema de Gestión de Calidad definida, así como con el cumplimiento de los Objetivos de Gestión derivados de esta Política. De igual manera, contribuye a la mejora de la eficacia: los resultados de las auditorías, el análisis de datos como se describe en la cláusula anterior, y con el tratamiento adecuado de las acciones correctivas y preventivas tomadas con la finalidad de evitar la repetición de las no conformidades reales o la presentación de no conformidades potenciales y, con la revisión por la dirección.

10.2. No conformidad y Acción Correctiva

Mediante el Procedimiento de no conformidad y acciones correctivas **P-SGC-03**, la Municipalidad Distrital de Comas ha definido la toma de acciones necesarias para eliminar las causas de una no conformidad real y para la mitigación de los impactos que afecten al Sistema de Gestión de Calidad.

En este Procedimiento, se establecen los requisitos necesarios para documentar las no conformidades reales, la toma de acciones inmediatas, así como la determinación de las causas que las originaron, evaluando la necesidad de tomar acciones correctivas de acuerdo a la magnitud de la no



conformidad con la finalidad de que estas no se vuelvan a presentar o, prevenir su ocurrencia.

Adicionalmente, se establece la forma en que se realiza el seguimiento de la implementación de las correspondientes acciones tomadas, verificando posteriormente la eficacia de las mismas, dejándose los registros correspondientes.

10.3. Mejora Continua

La organización revisa continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.

La organización considera los resultados de los análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.





MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COMAS

Código: D-SGC-06

versión: 03

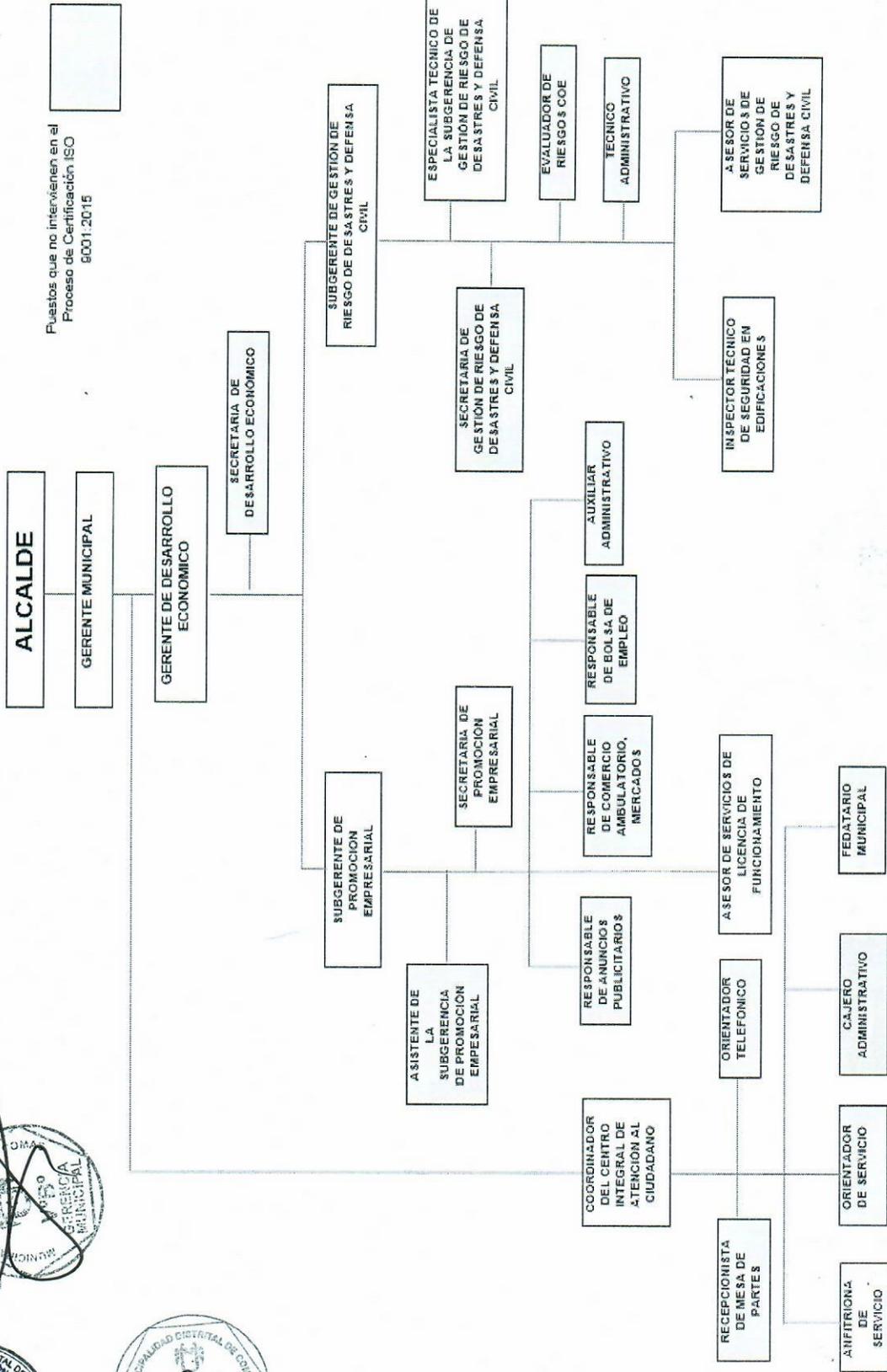
Página: 26 de 31

Fecha: 26.09.2018

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

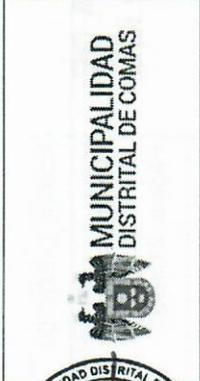


ANEXO N°01: ORGANIGRAMA “DESARROLLO ECONOMICO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO”

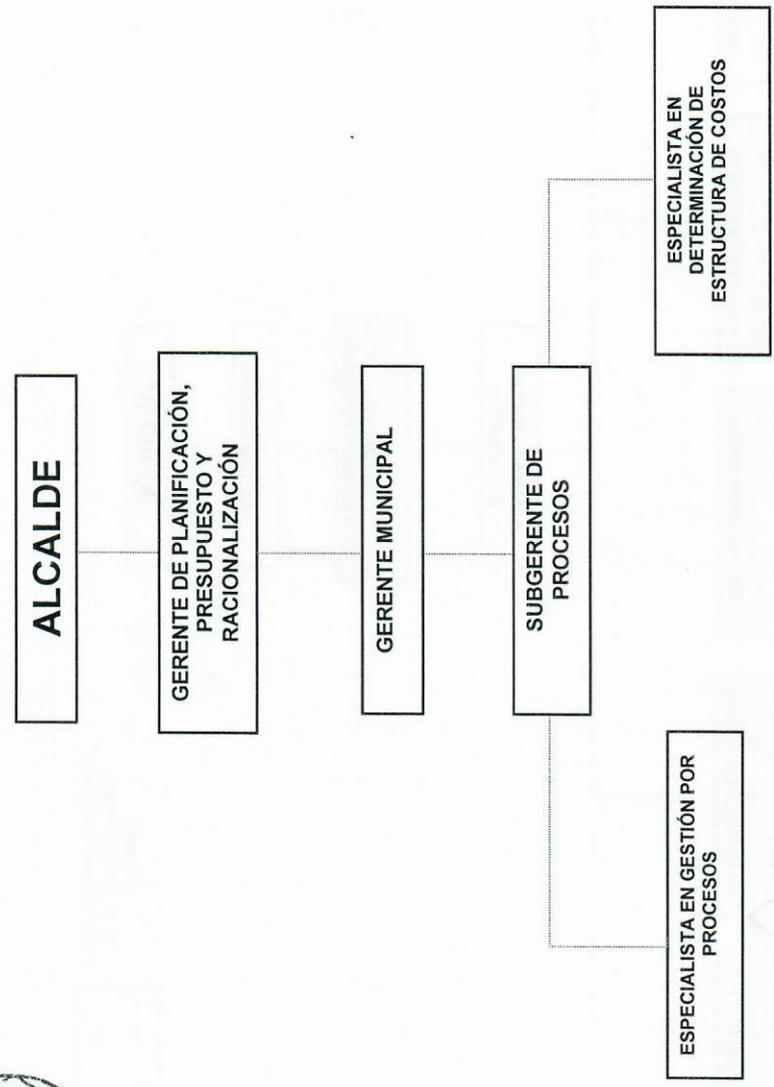


Código: D-SGC-06
versión: 03
Página: 27 de 31
Fecha: 26.09.2018

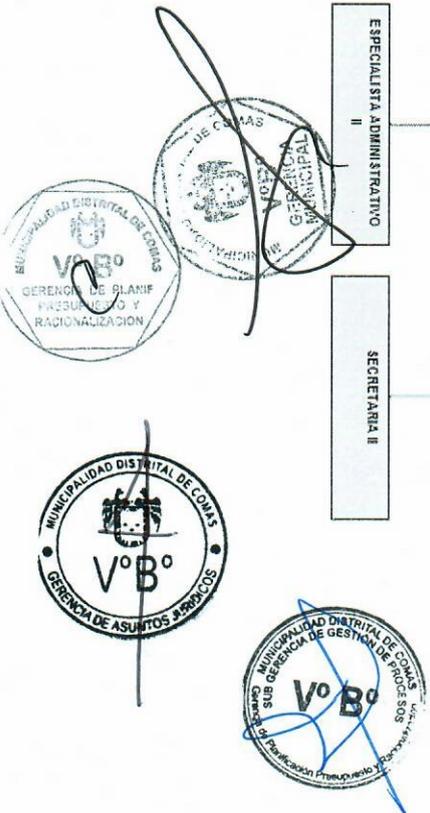
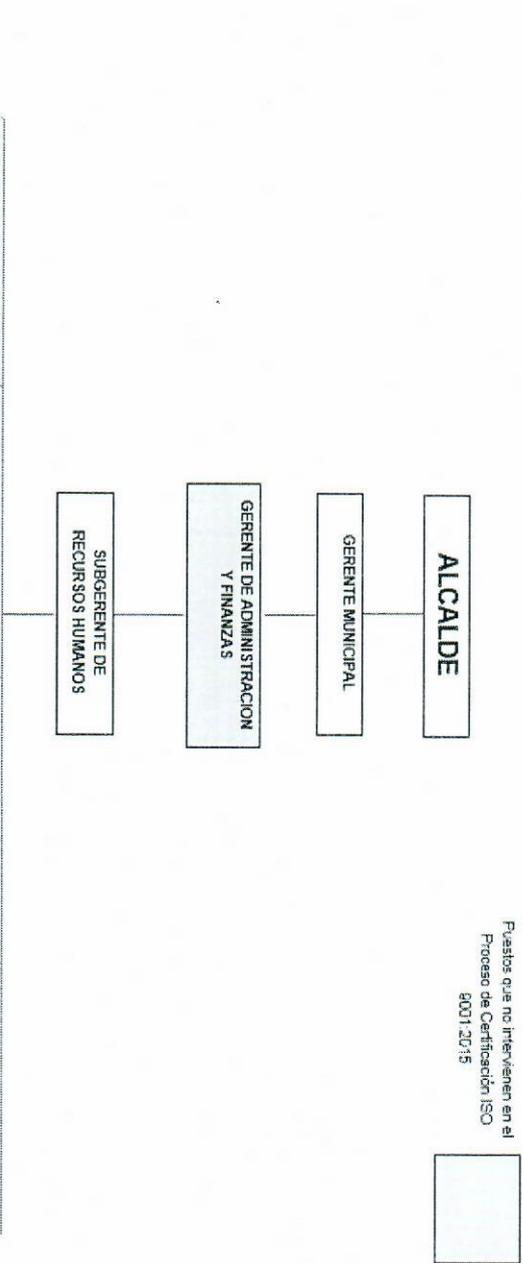
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

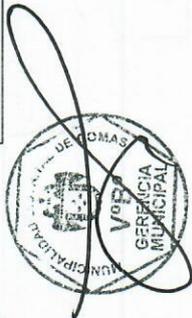


ORGANIGRAMA “POLÍTICAS DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN INTITUCIONAL”



ORGANIGRAMA "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"





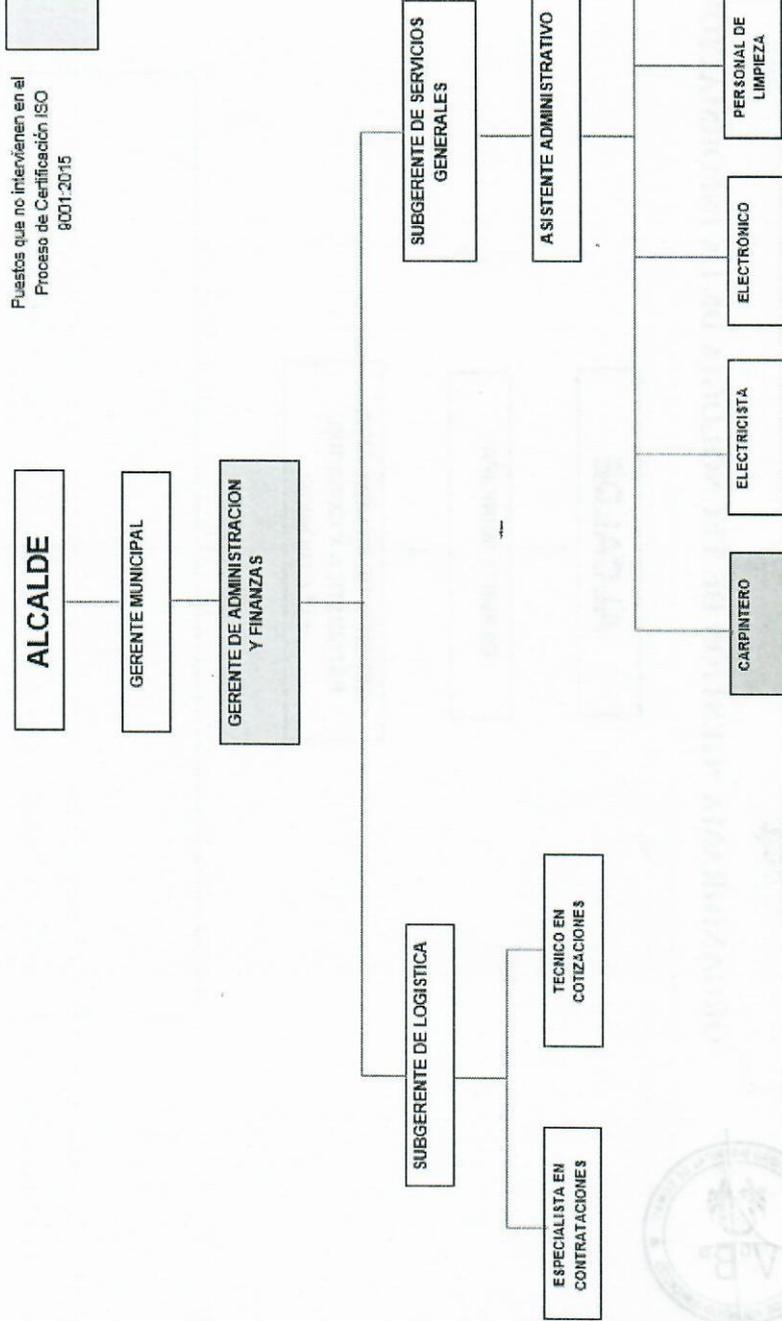
**MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COMAS**

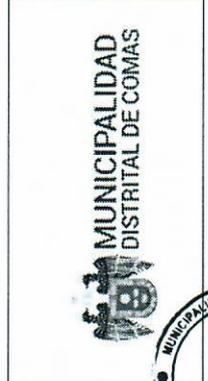
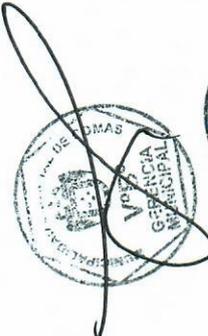
**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015**

Código: D-SGC-06
versión: 03
Página: 29 de 31
Fecha: 26.09.2018

ORGANIGRAMA “GESTIÓN LOGÍSTICA Y SERVICIOS GENERALES”

Puestos que no intervienen en el
Proceso de Certificación ISO
9001:2015



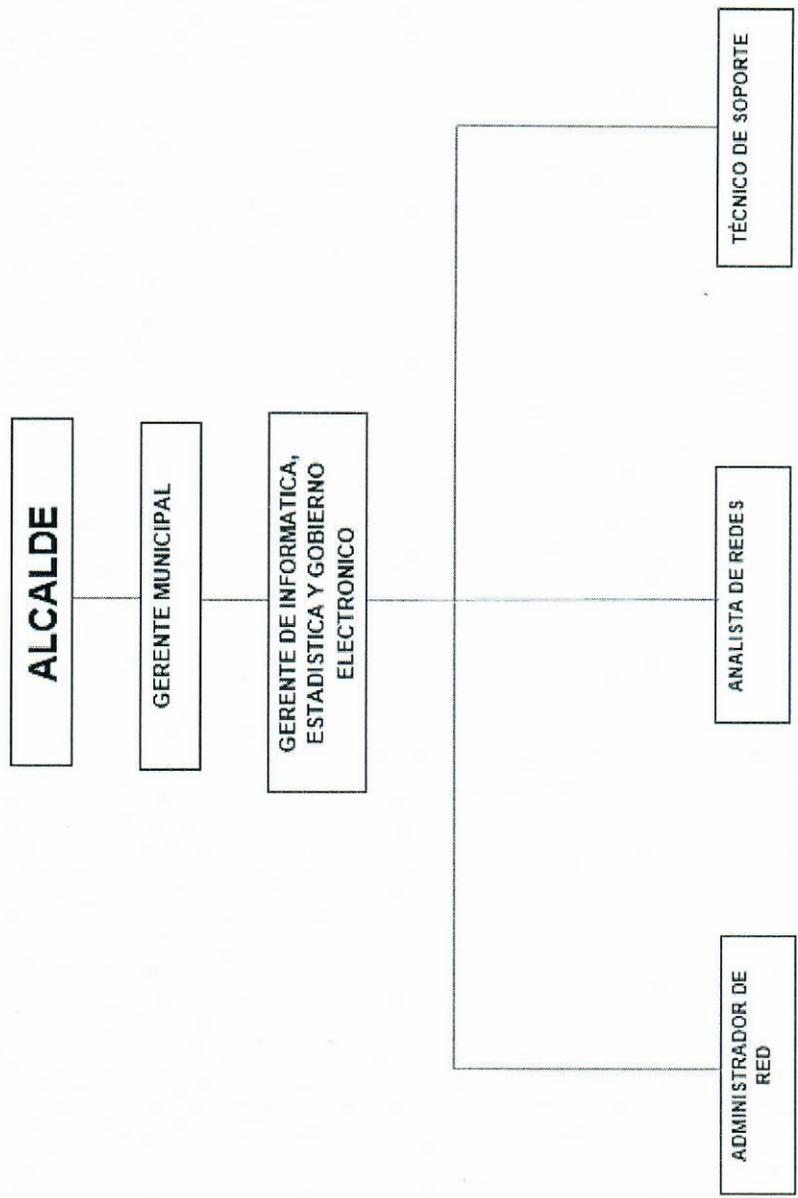


**MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COMAS**

Código: D-SGC-06
 versión: 03
 Página: 30 de 31
 Fecha: 26.09.2018

**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015**

ORGANIGRAMA “GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN”





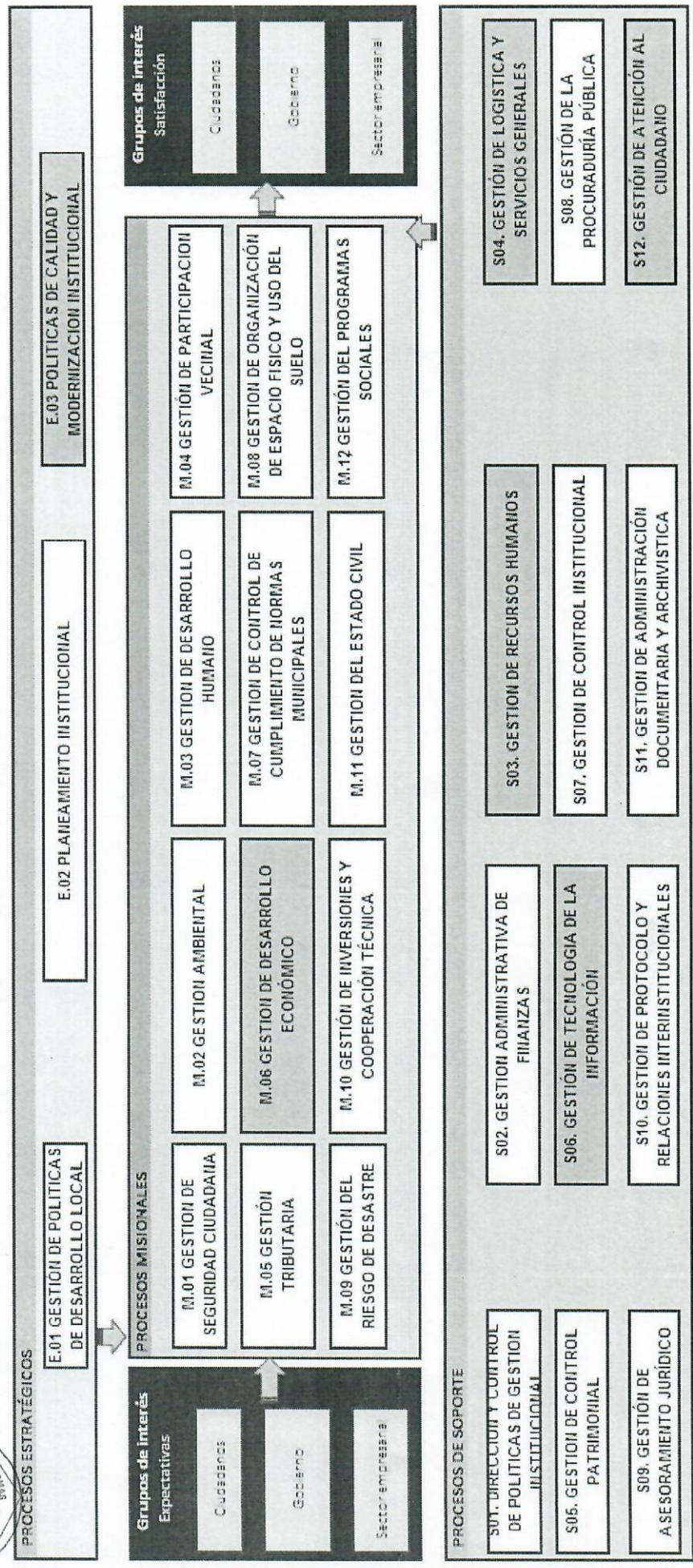
Código: D-SGC-06
 versión: 03
 Página: 31 de 31
 Fecha: 26.09.2018

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS

NEXO N°02 MAPA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS

MAPA DE PROCESO DE NIVEL 0



Procesos que intervienen en el Proceso de Certificación ISO 9001:2015 de acuerdo al Alcance establecido